

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

Derechos de la ciudadanía

Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios de comunicaciones electrónicas

- **Derechos reconocidos en la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones:**

Conforme al artículo 65 de la Ley 11/2022, los derechos específicos de los usuarios finales y consumidores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público son los siguientes:

- a) el derecho a celebrar contratos con los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, así como el contenido mínimo de dichos contratos
- b) el derecho a rescindir el contrato anticipadamente y sin penalización
- c) el derecho a la transparencia, comparación de ofertas y publicación de información
- d) el derecho a la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas
- e) el derecho al cambio de operador, con conservación de los números, en determinados supuestos y con determinados requisitos
- f) el derecho a recibir información sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad
- g) el derecho a acceder a los servicios de emergencia a través de los servicios de comunicaciones de emergencia de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago
- h) el derecho al acceso abierto a internet
- i) el derecho a acceder a los servicios de comunicaciones electrónicas de voz, SMS y datos en itinerancia internacional, en particular, la itinerancia en la Unión Europea
- j) el derecho a la facturación detallada
- k) el derecho de desconexión de determinados servicios
- l) el derecho a acceder a servicios de tarificación adicional
- m) el derecho de los usuarios finales a solicitar al operador que ofrezca información sobre tarifas alternativas de menor precio, en caso de estar disponibles
- n) el derecho de los usuarios finales de desactivar la capacidad de terceros proveedores de servicios de aprovechar la factura de un operador de un servicio de acceso a internet o de un proveedor de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible para el público, para cobrar por sus productos o servicios
- ñ) el derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero

o) el derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada

p) el derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada

q) el derecho al reenvío de correos electrónicos o al acceso a los correos electrónicos una vez rescindido el contrato con un proveedor de servicios de acceso a internet

r) el derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional

Derechos reconocidos en la Carta de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones (Real Decreto 899/2009, Título II)

- Derecho al acceso a la red telefónica fija, con una conexión que garantice el acceso funcional a Internet, así como al resto de prestaciones incluidas en el Servicio Universal, a un precio asequible y con una calidad determinada.
- Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador.
- Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los Operadores y las garantías legales.
- Derecho a la facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Derecho a una atención eficaz por el operador, a disponer de un servicio de atención al cliente y a un procedimiento de resolución de controversias entre operadores y usuarios.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- De forma presencial, cumplimentando el formulario de queja/sugerencia disponible en la Oficina de Asistencia en materia de registro y atención a la ciudadanía (OAMR-OIAC)
 - Dirección: C/ Francisco Gervás, 7 Planta Baja – 28020 MADRID. Entrada accesible: C/ Poeta Joan Maragall, 41 - 28046 MADRID. Horario: de lunes a viernes de 9.00 a 14:30 horas.
- Por correo postal, mediante escrito dirigido a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, C/ Poeta Joan Maragall, 41 - 28046 MADRID.
- Por correo electrónico dirigido a: quejasysugerencias@digital.gob.es
- De forma telemática, a través del [formulario](#) disponible en la [sede electrónica](#) del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública

Plazo para responder: 20 días hábiles.

Si transcurrido el plazo no se hubiera obtenido ninguna respuesta, el interesado se podrá dirigir a la Inspección General de Servicios del departamento: inspeccion.reclamaciones@digital.gob.es,

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Atención a los Usuarios de las Telecomunicaciones y Servicios Digitales dependiente de la Secretaría General de Telecomunicaciones, Infraestructuras Digitales y Seguridad Digital, adscrita al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

Esta unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

DATOS DE CONTACTO

Atención presencial, previa cita: C/ Francisco Gervás, 7 Planta Baja - 28020 MADRID.

Entrada accesible: C/ Poeta Joan Maragall, 41 - 28046 MADRID.

Horario: de lunes a viernes de 9.00 a 14:30 horas.

Atención online: atencionalaciudadania@digital.gob.es

Atención telefónica: 911 596 128 y 911 596 129

Atención específica al usuario de telecomunicaciones:

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones –
www.usuarioteleco.gob.es

Correo electrónico: sgatencionteleco@digital.gob.es

Teléfonos: 913462362



CARTA DE SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DIGITALES

2026-2029

PRESENTACIÓN

El desafío de modernización de las Administraciones Públicas vinculado a las demandas ciudadanas de calidad y de una gestión eficaz en la atención a los usuarios finales de las telecomunicaciones y servicios digitales se consolida en el compromiso plasmado en esta Carta de Servicios a través de las competencias atribuidas a esta Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, facilitando el ejercicio de los derechos que competen a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y la asunción de responsabilidad en la coordinación, colaboración y cooperación entre los Organismos Públicos e Instituciones que configuran la Organización Territorial del Estado.

La adaptación de los servicios prestados por la administración estatal a las demandas de la ciudadanía ha llevado a concebir la atención al ciudadano como objetivo principal de esta Carta de Servicios, en torno al cual se articulan los servicios administrativos que se plasman en la misma.

Junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa.

Estas circunstancias han generado la necesidad de plasmar dicha atención en la presente Carta de Servicios, así como las actuaciones conducentes a que su gestión se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad que se le exigen.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Servicios destinados a la ciudadanía

1. Atención a las reclamaciones derivadas de las controversias entre operadores y usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas

Podrán ser de reclamaciones las controversias entre los usuarios finales y los operadores respecto a alguna de las siguientes materias:

- a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
- d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- e) Contratación no solicitada por el usuario.
- f) Averías e interrupciones del servicio.
- g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
- h) Incumplimiento del derecho de desconexión.
- i) Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- j) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales
- k) Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

Formas de interponer una reclamación:

Por **vía electrónica**, con certificado digital o firma electrónica reconocida, a través de los siguientes formularios:

- [Reclamaciones para los usuarios de servicios de telefonía e internet](#)
- [Reclamaciones por afectaciones en la recepción de TDT](#)

En **formato papel**. Utilizando los modelos:

- [Reclamaciones para los usuarios de servicios de telefonía e internet](#)
- [Reclamaciones por afectaciones en la recepción de TDT](#)

2. Información a los usuarios sobre sus derechos, con el fin de resolver sus dudas sobre el procedimiento administrativo para presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Formas de prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** 91 030.54.18 y 901.33.66.99
- **Atención por escrito, a través del formulario:** [Solicitud de información de usuarios de servicios de telecomunicaciones](#)

3. Publicación del informe anual estadístico de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Puede consultarse el último informe publicado en el siguiente enlace:

<https://usuariostelesco.digital.gob.es/DatosInformes/Informe-OAUT-Datos-2024.pdf>

Servicios de verificación del cumplimiento normativo

4. Publicación del informe sobre la supervisión del cumplimiento de la normativa de neutralidad de red y sus resultados, en castellano y en inglés, así como su remisión a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE).

- Puede consultarse el último informe publicado en el siguiente enlace: <https://avance.digital.gob.es/es-es/Paginas/Neutralidad-Red.aspx>

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios finales contra los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas, en un plazo que no exceda de ciento cincuenta días naturales de tramitación a contar desde el día siguiente a la recepción de la reclamación.

- Informar a los usuarios sobre sus derechos, con el fin de resolver sus dudas sobre el procedimiento administrativo para presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
- Publicar en la web de la Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones antes del 31 de julio de cada año, el informe estadístico en el que se reflejan las actividades llevadas a cabo por la Oficina en el año anterior.
- Publicación del informe sobre la supervisión del cumplimiento de la normativa de neutralidad de red y sus resultados, en castellano y en inglés, así como su remisión a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE), antes del 30 de junio de cada año natural.

Todos los compromisos de calidad recogidos en esta sección tendrán un objetivo de cumplimiento del 100%.